



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
SUPORTE E INFORMÁTICA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
LINJUR



Sumário

INTRODUÇÃO	3
1. CHAMADOS TÉCNICOS – 2024	6
2. ATENDIMENTO À COMUNIDADE ACADÊMICA	7
3. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E REDE	8
4. SUPORTE TÉCNICO A EVENTOS	8
5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	9
6. INFRAESTRUTURA TÉCNICA E ORGANIZACIONAL	9
Estrutura da Equipe:	9
Áreas atendidas:	10
7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS	10
8. DESAFIOS IDENTIFICADOS (2024)	10
9. AÇÕES FUTURAS PLANEJADAS (para 2025)	10
10. RESUMO DAS ATIVIDADES	11

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – SETOR DE SUPORTE E INFORMÁTICA / LINJUR

INTRODUÇÃO

Apresentamos este relatório com base na catalogação dos chamados técnicos abertos e finalizados ao longo do ano de 2024. Este documento tem como objetivo detalhar as principais atividades realizadas pelo Setor de Suporte e Informática/LINJUR, que atua de forma estratégica no apoio às unidades do Centro de Ciências Jurídicas do Campus I, Unidade Centro e Centro de Ciências Jurídicas de Santa Rita.

O setor é responsável pela execução de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de tecnologia da informação, assegurando o pleno funcionamento de estações de trabalho, impressoras e demais dispositivos computacionais. Também realiza o mapeamento e análise das arquiteturas de rede, com identificação e avaliação de meios físicos, dispositivos de conectividade e padrões de comunicação utilizados nas unidades atendidas.

Além disso, o setor dedica-se à atualização tecnológica dos ambientes digitais, incluindo instalação e configuração de softwares, desenvolvimento de sistemas internos e scripts personalizados, administração de bancos de dados e suporte à infraestrutura web já existente.

O Setor de Suporte em Informática do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ) desempenha um papel essencial na manutenção da infraestrutura tecnológica da unidade, garantindo o funcionamento eficiente dos recursos computacionais utilizados por servidores, docentes, técnicos e discentes.

Entre suas principais responsabilidades estão a execução de manutenções preventivas e corretivas em equipamentos de informática, como computadores, impressoras e dispositivos de rede. O setor também atua na identificação e análise de arquiteturas de rede, avaliação de meios físicos (cabos, switches, roteadores, etc.), bem como na configuração e manutenção de padrões de comunicação e conectividade entre os diversos ambientes do CCJ.

Além disso, o setor realiza a instalação, atualização e configuração de softwares, aplicativos institucionais e ferramentas voltadas ao suporte das atividades acadêmicas e administrativas. A equipe também desenvolve soluções específicas por meio de scripts e sistemas personalizados, utilizando linguagens de programação adequadas às necessidades da unidade, e faz a gestão de bancos de dados internos.

Outro destaque é o desenvolvimento e manutenção da página institucional do CCJ, que funciona como canal oficial de divulgação de informações, eventos, notícias e serviços prestados pelo centro.

O setor de informática também presta suporte direto ao **Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR)**, em funcionamento desde 1996. O LINJUR é um espaço voltado ao apoio das atividades acadêmicas, especialmente no campo da Informática Jurídica, oferecendo suporte técnico e instrumental às pesquisas desenvolvidas pelos alunos da graduação e pós-graduação.

Atualmente, o laboratório conta com uma sala climatizada equipada com 11 computadores conectados à internet e a sistemas institucionais, proporcionando um ambiente adequado para estudo, desenvolvimento de projetos e realização de atividades complementares.

O Setor de Suporte em Informática do CCJ atua, portanto, como um facilitador do processo de ensino, pesquisa e extensão, promovendo a modernização contínua dos recursos tecnológicos e contribuindo diretamente para a qualidade das atividades acadêmicas e administrativas do centro.

Cabe destacar ainda o suporte contínuo ao Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR), em funcionamento desde 1996, cuja missão é oferecer apoio aos discentes nas atividades acadêmicas, especialmente nas pesquisas. O laboratório se consolida como um espaço fundamental para a inclusão digital e o aprimoramento das competências tecnológicas dos estudantes.

ORGANOGRAMA DO SETOR



1. CHAMADOS TÉCNICOS – 2024

Durante o ano de 2024, foram registrados chamados técnicos relacionados a problemas de infraestrutura, equipamentos, rede e softwares. A equipe atuou diretamente no atendimento, diagnóstico e resolução das ocorrências.



Central de Atendimento - CCJ



Só poderão abrir chamados os servidores com vínculos funcionais nesta instituição. Portanto, caso seu vínculo seja de aluno, orientamos que procure o órgão responsável ao problema em questão. Exemplo: bibliotecas, coordenações, CODESC, PRG e PRPG. Desde já agradecemos sua compreensão.

Preencha os campos abaixo para abrir um chamado

CPF*	<input type="text" value="Apenas números (11 dígitos)"/>
Nome Completo*	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>
Lotação do Servidor*	<input type="text"/>
Fone/Ramal*	<input type="text"/>
Solicitação (assunto)* <input type="text"/>	
Descrição da Solicitação* Lembramos que atendemos a diversos chamados diariamente, sobre os mais variados assuntos, e é importante uma descrição clara da solicitação. <input type="text"/>	
Anexar Arquivo: <input type="button" value="+"/>	
<input type="button" value="Escolher arquivo"/>	Nenhum arquivo escolhido
(.bmp, .jpg, .png, .gif, .pdf, .xlsx ou .txt) de até 3MB	
 626	
Digite o código acima aqui: <input type="text"/>	
Não consegue ler a imagem? Clique aqui para recarregar	
<input type="button" value="Enviar"/>	

VISÃO DOS CHAMADOS RECEBIDOS:

Visão de Estados: Chamados Fechados

Chamados abertos 15 | Chamados Fechados 1476

Massa | Ordenar por "Idade" (ascendente)

- Chamado:2024091710000013 – Troca do datashow do P5**
 Idade: 387 d 4 h | Fila: OTRS FILA GERAL
 Criado: 17/09/2024 09:25:05 | Estado: fechado com êxito
 Proprietário: Amarando Júnior | Bloquear/desbloqueado
- Chamado:2024091310000011 – Pc sem internet**
 Idade: 390 d 20 h | Fila: OTRS FILA GERAL
 Criado: 13/09/2024 16:40:06 | Estado: fechado com êxito
 Proprietário: Amarando Júnior | Bloquear/desbloqueado
- Chamado:2024091210000022 – Projetor com defeito**
 Idade: 392 d 0 h | Fila: DCJ - Santa Rita

2024091710000013 - Histórico - Chamado - OTRS 5s - Google Chrome

otrs.cj.ufpb.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketHistory;TicketID=9479

Histórico de Chamado: — Troca do datashow do P5

Fechar diálogo

Conteúdo do Histórico

AÇÃO	COMENTÁRIO
NewTicket	Novo chamado [2024091710000013] foi criado (F=OTRS FILA GERAL_P=3 nom
CustomerUpdate	Atualizado: CustomerID=gestaoadm@ccj.ufpb.br;CustomerUser=gestaoadm@
EmailCustomer	E-mail adicionado ().
SendAutoReply	Autoresposta enviada para "gestaoadm@ccj.ufpb.br".
Lock	Chamado bloqueado.
Misc	Reset of unlock time.
OwnerUpdate	Novo proprietário é "amarandojunior" (ID=12).
StateUpdate	Ant.: "new" Novo: "closed successful".
Unlock	Chamado desbloqueado.
AddNote	Nota adicionada (Close).

PLANILHA ANUAL DOS CHAMADOS OTRS

Estatísticas » Editar Stat#10013 — FECHADOS Mês a Mês



2. ATENDIMENTO À COMUNIDADE ACADÊMICA

O setor oferece suporte direto à comunidade acadêmica no Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR) e em demais setores do CCJ:

- Atendimento diário aos discentes no LINJUR;
- Suporte técnico aos docentes e técnico-administrativos;
- Apoio às aulas práticas e atividades de pesquisa;
- Instalação e manutenção de softwares utilizados nas atividades acadêmicas.

3. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E REDE

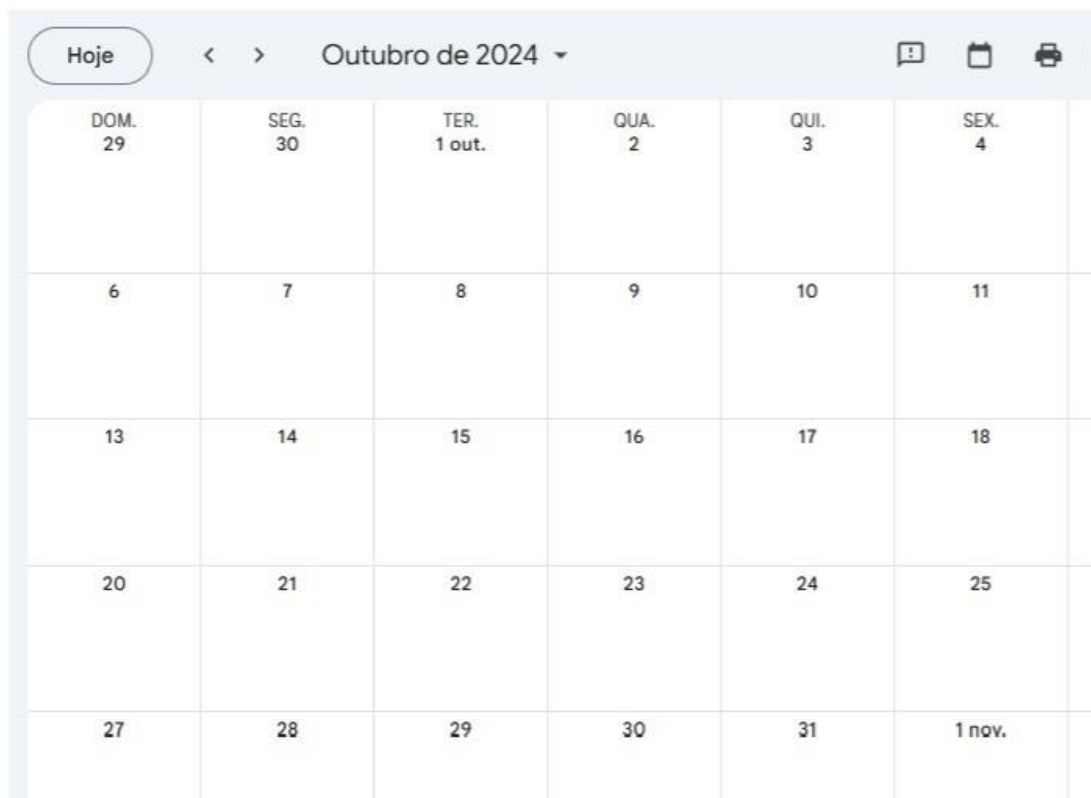
Principais serviços realizados:

- Manutenção corretiva e preventiva de computadores, impressoras, switches e roteadores;
- Instalação e formatação de sistemas operacionais (Linux/Windows);
- Configuração de impressoras em rede (Wi-Fi e cabeadas);
- Organização de cabeamento estruturado e instalação de racks de rede;
- Crimpagem e confecção de cabos de rede (RJ45/Cat6);
- Preparação de ambientes para videoconferência e eventos.

4. SUPORTE TÉCNICO A EVENTOS

A equipe prestou apoio técnico em diversos eventos acadêmicos realizados nas unidades do CCJ:

- Suporte à sala de multimídia e auditório (data show, som, computadores);
- Realização de pré-testes técnicos;
- Apoio durante defesas, seminários, bancas e atividades de extensão.



A digital calendar interface for October 2024. The header shows 'Hoje' (Today) in a rounded rectangle, followed by navigation arrows and the month/year 'Outubro de 2024'. On the right, there are icons for notifications, calendar, and printing. The calendar grid shows days from 29th to 1st of November. The days of the week are abbreviated as DOM., SEG., TER., QUA., QUI., and SEX. The 1st of November is labeled '1 nov.'.

DOM. 29	SEG. 30	TER. 1 out.	QUA. 2	QUI. 3	SEX. 4
6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1 nov.

5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Instalação de sistemas operacionais seguros (Linux) no laboratório;
- Monitoramento de equipamentos e redes em parceria com o STI;
- Execução de backups preventivos semanais em computadores críticos;
- Configuração de segurança de rede para evitar falhas e invasões.

6. INFRAESTRUTURA TÉCNICA E ORGANIZACIONAL

Estrutura da Equipe:

- **Assessor Técnico:** Raimundo Gadelha Fontes Filho
- **Técnicos de Suporte:** Josinécia de Cássia Oliveira da Silva, Amarando Dantas Júnior
- **Atuação:** Campus I (João Pessoa), Unidade Centro e Unidade Santa Rita

Áreas atendidas:

- Coordenações de Graduação e Pós-Graduação
- Departamentos Acadêmicos
- Biblioteca, Almoxarifado, Portaria
- Núcleo de Prática Jurídica
- Laboratório LINJUR
- Demais setores administrativos do CCJ

7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS

- Treinamento de técnicos administrativos para uso de impressoras e sistemas internos;
- Capacitação de discentes para uso do laboratório e sistemas operacionais;
- Orientações técnicas sobre boas práticas no uso dos recursos tecnológicos disponíveis.

8. DESAFIOS IDENTIFICADOS (2024)

1. Limitação do número de profissionais para atender múltiplas unidades;
2. Escassez de equipamentos de TI para substituição e atualização;
3. Demanda crescente por serviços especializados em TI e suporte remoto.

9. AÇÕES FUTURAS PLANEJADAS (para 2025)

- Reforço na equipe de suporte técnico com novos profissionais;
- Modernização da sala de multimídia e auditório com novos computadores;
- Implantação de cabeamento estruturado em setores ainda deficientes;
- Ampliação da rede sem fio com novos pontos de acesso.

10. RESUMO DAS ATIVIDADES

- Atendimento a chamados técnicos via sistema OTRS;
- Suporte direto às unidades do CCJ em João Pessoa, Centro e Santa Rita;
- Instalação, manutenção e atualização de equipamentos eletrônicos;
- Organização da infraestrutura de rede e segurança digital;
- Apoio técnico a eventos institucionais;
- Manutenção do Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR);
- Auxílio no uso e configuração de softwares institucionais.

Considerações Finais

Com base na análise das demandas registradas ao longo do ano de 2024, observa-se a relevância estratégica do Setor de Suporte em Informática e do Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR) para o funcionamento pleno e eficaz das atividades desenvolvidas no Centro de Ciências Jurídicas. A atuação contínua e proativa da equipe técnica tem garantido a estabilidade da infraestrutura tecnológica, a modernização dos recursos digitais e o suporte direto às necessidades acadêmicas e administrativas das unidades atendidas.

O relatório aqui apresentado reforça o comprometimento do setor com a excelência nos serviços prestados, a resolutividade dos chamados técnicos e o alinhamento às diretrizes institucionais da universidade.

Dessa forma, o Setor de Suporte em Informática e o LINJUR reafirmam seu papel essencial na consolidação de atendimento eficiente no âmbito do Centro de Ciências Jurídicas das Unidades João Pessoa e Santa Rita.